



leichhardt

grupo de transporte
comunitario ^{inc}

9558 6800

www.lctg.net.au

marrickville
leichhardt

Folleto de información para pasajeros

Contenido

Descripción, elegibilidad, otros idiomas	3
Registrarse, confidencialidad	4
Reservas y contactos	5
Cancelaciones, tarifas, asistencia	6
Información y servicios	7
Derechos y responsabilidades del pasajero	7
Cuidadores, defensoría, reevaluación	10
Retroalimentación y quejas	11
Descontinuar un servicio	12
Acerca de Transporte Comunitario de Leichhardt Marrickville	12

Última actualización en mayo de 2014

Transporte Comunitario de Leichhardt
Marrickville es administrado por la
comunidad para la comunidad

El Grupo de Transporte Comunitario de Leichhardt Marrickville Inc (LMCTG, por sus siglas en inglés) es una organización basada en la comunidad y es un servicio comunitario sin ánimo de lucro.

Correo: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

E-mail: admin@lctg.net.au

Sitio web: www.lctg.net.au

Fax: 9558 8292

Teléfono: 9558 6800

¿Qué es transporte comunitario?

El propósito y la filosofía del transporte comunitario es, básicamente, garantizar que todos en la sociedad tengan las mismas oportunidades: el acceso a los servicios de transporte de pasajeros necesarios para vivir la vida.

¿Cómo funciona?

En NSW el transporte comunitario normalmente lo manejan organizaciones sin ánimo de lucro. Estas organizaciones son financiadas por el gobierno para prestar servicios de transporte de pasajeros. Los fondos se proporcionan sobre una base geográfica.

LMCTG está financiado para prestar servicios de transporte comunitario a las personas elegibles que viven en los municipios de Marrickville y Leichhardt.

Primeramente

El acceso a los servicios de transporte comunitario no es un derecho de la misma manera en que lo es, por ejemplo, el tratamiento sanitario bajo Medicare.

Eso tiene dos efectos en los servicios:

- Usted debe ser elegible para recibir los servicios.
- Los servicios no están garantizados, deben caber dentro de los recursos del proyecto.

¿Soy elegible?

Los servicios de LMCTG son financiados bajo dos programas diferentes:

- el Programa de Atención a Domicilio y Comunitaria (HACC, por sus siglas en inglés), y
- el Programa de Transporte Comunitario (CTP, por sus siglas en inglés)

LMCTG solicita financiamiento bajo estos (y otros) programas, pero los políticos y las burocracias toman las decisiones. La financiación determina los requisitos de elegibilidad; LMCTG no decide los requisitos.

Ambas fuentes de financiación tienen diferentes requisitos de elegibilidad.

Los servicios financiados por HACC

¿Se puede desplazar bien? ¿Puede llegar a todos los bienes y servicios que necesita? ¿Qué hay de visitar a los amigos y de salir de casa? ¿No?

HACC consiste en ayudar a las personas a permanecer en sus hogares, y en brindar servicios básicos que logran hacer esto. En términos de transporte comunitario, se trata de ayudarle a usted a llegar a los lugares que necesita.

Los fondos de HACC se centran en la gente mayor y las personas que tienen una discapacidad, pero eso no es todo. Si usted tiene alguna dificultad con tareas cotidianas, y no se puede desplazar muy bien, entonces es posible que sea elegible.

Si usted ya recibe otros servicios de HACC como «Meals on Wheels» o «Neighbour Aid» o «Home Maintenance», entonces es casi seguro que usted es elegible.

Pero lo mejor es verificar con nuestra oficina si es o no elegible.

¿Estamos hablando su idioma?

Este folleto y nuestro panfleto Guía Concisa para Servicios, están disponibles en varios idiomas de la comunidad.

También le invitamos a contactarse con nuestra oficina directamente. Para utilizar un intérprete por teléfono por favor llame al Servicio de Traducción e Interpretación (TIS, por sus siglas en inglés) en 131 450.

Servicios financiados por CTP

Los servicios de CTP son para las personas que tienen desventajas en el transporte.

Esto es cualquier circunstancia en la que se cuenta con un acceso limitado o no existente al transporte particular y no se puede hacer uso del transporte convencional como los autobuses o trenes. No es sólo una cuestión de si los servicios de transporte convencionales operan cerca de usted, es también si los puede utilizar.

A diferencia de HACC, los servicios de CTP están disponibles para persona de cualquier edad, con o sin discapacidad; son para cualquier persona en desventaja con relación al transporte.

Igualmente, si no está seguro, consulte con nuestra oficina.

¿Entonces qué debo hacer ahora?

¡Usted probablemente ya ha adivinado! Por favor llame a nuestra oficina.

Nuestro personal de oficina puede hablar con usted sobre su situación y circunstancias, y le puede aconsejar sobre los servicios y la elegibilidad.

Si usted es elegible y desea continuar, entonces usted necesita incorporarse a nuestros registros. El personal se encargará de gestionar un proceso de evaluación, que se realiza fácilmente por teléfono y tarda unos 15 minutos en completarse.

Si usted no es elegible, nuestro personal hará todo lo posible para informarle sobre las alternativas de transporte.

¿Puedo recomendarles a otra persona?

Por supuesto que puede. Naturalmente necesitamos saber si esa persona está interesada en nuestros servicios, y si acepta ser un pasajero.

Registrarse

El proceso es fácil y sencillo.

En primer lugar se le pedirán detalles básicos, tales como su nombre, dirección, etc.

La siguiente parte es para averiguar la mejor manera de servirle. Eso implica preguntarle acerca de su capacidad para hacer las cosas ahora. Esto es para que podamos garantizar que nuestro personal de conducción sepa de antemano acerca de cosas como si usted necesitará o no ayuda desde la puerta, para entrar en el vehículo, etc. Necesitamos saber el nombre y algunos detalles sobre a quién contactar en caso de emergencia, su cuidador (si tiene uno), etc.

Esperamos que pueda responder a las preguntas para poder servirle mejor, pero es su decisión si desea responder a las preguntas o no.

Un último paso

Luego de responder las preguntas, se le preguntará si está de acuerdo con que algunos de sus datos se pongan a disposición de terceros.

Si usted está de acuerdo, se le proporcionará a las agencias gubernamentales información estadística sobre su uso de los servicios. La información será codificada antes de enviársela a ellos. Se utiliza para fines de planificación, y es útil tanto para LMCTG como para los organismos de financiación. La información también se utiliza como prueba de que LMCTG le ha proporcionado servicios a usted, y se utiliza en las decisiones de financiación.

También le daremos esa información a otras agencias locales, si así lo solicitan. Esto es para que usted no tenga que repetir la misma información a otras organizaciones locales que tal vez desee utilizar en el futuro.

Si usted no está de acuerdo que se transmita la información, mantendremos la información sólo para nuestro uso. Puede consultar a la oficina para obtener más información sobre cómo funciona esto.

¡Consejo!

El registro consiste en proporcionar información sobre su médico y contactos de emergencia. Si usted pudiera tener a la mano información como los números de teléfono y las direcciones antes de llamar, haría que el proceso fuera más rápido y más fácil.

Es importante que usted autorice a la persona que nombra para que sea su contacto.

Confidencialidad

LMCTG está obligado a acatar la legislación de privacidad, actuamos de conformidad con esos requisitos.

Toda la información sobre los pasajeros se mantiene segura en nuestra oficina. La información y registros basados en papeles antiguos se desecha regularmente de forma correcta, y la información computarizada está protegido con contraseñas.

Su información privada nunca será compartida con nadie sin su permiso.

Usted tiene el derecho a ser informado sobre toda su información personal.

¡Información!

Su decisión de retener información por razones de privacidad no afecta su derecho a recibir servicios.

¿Y luego?

Es posible que desee esperar a que su Plan de Servicio le llegue por correo (ver más adelante), pero de cualquier manera usted está listo para reservar!

A estas alturas el personal debería haber hablado con usted sobre el tipo de servicio o servicios que están disponibles y los que pueden satisfacer sus necesidades. También le pueden informar sobre las horas y fechas disponibles.

Su Plan de Servicio

Tener claro las expectativas de lo que desea recibir de LMCTG es algo bueno para usted, ¡como también para nosotros!

Su Plan de Servicios es una declaración por escrito de LMCTG indicando los servicios que usted ha elegido, las condiciones asociadas a esos servicios (por ejemplo, la tarifa), y cuando espera recibirlos (por ejemplo, cada dos semanas). Usted debe recibirlo en el plazo de dos semanas después de registrarse.

Usted recibirá su plan por correo (o si prefiere por correo electrónico), este folleto, otros panfletos sobre nuestros servicios, y cualquier otra información que usted haya solicitado o que el personal considere útil para usted. Si usted piensa que el Plan de Servicios es incorrecto, por favor póngase en contacto con la oficina inmediatamente.

Acerca de las reservas

Sólo se pueden hacer reservas a través de la oficina, no con los conductores.

Se requiere una manera diferente de reservar para cada servicio. Los servicios regulares de shopping y nuestros servicios de traslado, por ejemplo, se pueden reservar de forma rutinaria, como una reserva quincenal permanente. O usted puede preferir simplemente llamar (con antelación) cuando desee utilizarlos.

El transporte a las citas se reserva generalmente a medida que surgen las citas. De cualquiera manera, lo mejor es realizar su reserva de forma anticipada.

Contactar a la oficina

Puede ponerse en contacto con la oficina visitando en persona, por correo electrónico (ver los detalles en la página 2) o por teléfono.

La gran mayoría de los pasajeros nos contactan por teléfono, y con un gran número de personas en nuestros registros, a veces el sistema se vuelve muy ocupado, sobre todo por las mañanas.

Si a usted le responde el servicio de contestador, por favor espere a que termine el mensaje grabado, espere el tono, y deje su mensaje. Obviamente, usted debe indicar su nombre y número de teléfono, y si deja un breve mensaje sobre lo que está llamando, esto puede ayudar al personal a estar listo con la información que usted necesita.

Se responden todos los mensajes, pero tenga en cuenta que el personal está obligado a dar prioridad a los casos de transporte para ese día, como los viajes de regreso de las citas médicas. Puede que hayan demoras mientras el personal investiga su pedido, o simplemente la oficina podrá estar inundada con llamadas. Agradecemos su paciencia.

Para salidas solamente por favor tenga en cuenta que una solicitud de reserva no se responde de inmediato a menos que la dicha salida ya está totalmente reservada. Más cercano a la fecha de salida el personal se pondrá en contacto con usted para concertar el momento en que será recogido para esa salida.

¡Consejo!

Si tiene intención de ir a una cita médica, entonces asegúrese de ponerse en contacto con la oficina con antelación, tan pronto cuando sepa cuándo es su cita.

Estos servicios de transporte individual o flexible están frecuentemente reservados debido a la alta demanda, así que es posible que tenga que esperar algunas semanas para realizar su primer viaje.

¡Información!

El horario de oficina es de 9am a 4pm, de lunes a viernes.

El personal no escucha los mensajes grabados después de las 4pm hasta la mañana del siguiente día hábil.

Contactarlo

La oficina siempre tratará de ponerse en contacto con usted si un servicio es cancelado o hay retrasos significativos en el horario. Es muy útil si el teléfono de su casa tiene un servicio de contestador.

Si usted tiene un teléfono móvil, por favor, dígaselo a la oficina. Es un método mucho más rápido y directo de avisarle sobre cualquier acontecimiento, y, en el caso del transporte individual o flexible, le podremos indicar directamente cuando esté disponible un viaje de vuelta. Asegúrese de que su móvil esté prendido, y también de que usted tenga un servicio de mensajes.

Sus cancelaciones

Cuando los servicios de LMCTG están llenos, se les pregunta a los pasajeros si les gustaría incorporarse a la lista de espera, por si otro pasajero cancela y la hora se vuelva disponible.

Es raro que no tengamos al menos una persona en la lista de espera cada día, y no es infrecuente que hayan de 4 a 6 personas en la lista de espera.

¡Importante!

Si usted no puede cumplir con su reserva, sería de gran ayuda si se pudiera comunicar con el servicio. De esa manera podremos asignar su asiento a alguien en la lista, alguien que de lo contrario perdería esa oportunidad.

Nuestras cancelaciones

LMCTG no le puede garantizar el servicio, pero siempre hará todo lo posible para asegurar de que se proporcione.

Pueden producirse problemas mecánicos inesperados o enfermedades repentinas en los conductores. Tenemos planes de contingencia si eso ocurre, pero a veces estos planes fallan. Si se cancela un servicio, siempre trataremos de ponernos en contacto con usted.

Acerca de las tarifas

Nuestras tarifas nos ayudan a recuperar algunos de los costos de funcionamiento del servicio.

Si usted está atravesando dificultades económicas, no dude en ponerse en contacto para charlar de manera confidencial con la oficina. Es posible que podamos negociar una tarifa más asequible para usted o llegar a algún otro acuerdo.

Los conductores no están autorizados para negociar las tarifas, así que por favor hable sobre el tema con la oficina con bastante antelación al viaje.

¡Información!

A usted no se le va a negar la atención y los servicios a causa de su incapacidad de pagar la tarifa por razones fuera de su control.

Asistencia con los servicios, generalmente

Todos los servicios proporcionan un nivel de asistencia, y los conductores siempre le ayudarán con cosas como subir o bajar del vehículo, en caso de que lo necesite. Sin embargo, tenga bien en cuenta que el nivel de asistencia varía, dependiendo del tipo de servicio.

Nuestros servicios de shopping en Leichhardt, por ejemplo, cuentan con un asistente a bordo para ayudarle con sus artículos de compra. Los servicios de traslado, sin embargo, no están diseñados para ir de compras a granel, y no cuentan con un asistente. Por razones de seguridad, los conductores en el servicio de traslado no pueden bajarse del vehículo y ayudarle a llevar las compras hasta su puerta.

La oficina estará encantada de aconsejarle sobre el nivel de la asistencia en los diferentes servicios, pero en última instancia, la elección del servicio le corresponde a usted.

Asistencia personal, específicamente

Obviamente, no todos los pasajeros son iguales, algunos necesitan más ayuda, otros menos.

Determinar qué nivel de asistencia es apropiado para cada pasajero no es una tarea fácil. Lo que un pasajero puede considerar como un nivel de asistencia apropiado, otro podría considerarlo como una molestia, degradante de su capacidad o un insulto a su orgullo.

Los conductores necesitan tener claridad sobre esto. La asistencia es parte del servicio, así que por favor dígame a nuestros conductores si usted necesita ayuda.

Información al instante

Obtener información sobre los servicios o cualquier aspecto del funcionamiento de LMCTG es bastante fácil.

A través de la oficina

En persona o por teléfono, el personal de la oficina puede proporcionar información acerca de:

- > el acceso a los servicios y la elegibilidad,
- > los detalles de todos nuestros servicios, y
- > cómo funcionan las cosas.

Pueden organizar para que se le envíe a usted:

- > folletos sobre nuestros servicios,
- > un calendario con sus propias reservas, y
- > una lista de los destinos de nuestras salidas actuales y las fechas.

A través del sitio web

Usted puede encontrar:

- > folletos sobre nuestros servicios,
- > una lista actualizada de los destinos de nuestras salidas, que puede descargar e imprimir

También hay:

- > un calendario de todos los servicios,
- > noticias sobre LMCTG y el transporte en general
- > enlaces a otras organizaciones pertinentes
- > otra información
- > e incluso algunas cosas divertidas, ¡como nuestras películas!

Servicios de LMCTG

Se pueden obtener muchos más detalles acerca de los servicios poniéndose en contacto con nuestra oficina, o visitando nuestro sitio web.

Los servicios cambian con el tiempo. El siguiente resumen es preciso en el fecha de la impresión.

- > Transporte individual a las citas y eventos.
- > Transporte flexible - limitado "fuera del área", "fuera del horario comercial" y transporte acompañado.
- > Numerosos servicios de shopping para grupos e individuos, para comestibles o artículos especiales, incluidos los servicios regulares a Market Place y Marrickville Metro.
- > Un viaje por mes a los mercados de pescado.
- > Salidas dos veces por mes a varios lugares y también hay disponible salidas por medios días.
- > Una salida de shopping a varios centros comerciales y puntos de venta.
- > El Jetstream: un servicio de puerta a puerta y de paradas fijas por todo Marrickville que funciona semanalmente.
- > El TigeRider: un servicio de puerta a puerta y de paradas fijas por todo Leichhardt que funciona dos veces por semana.

Usar el servicio: Sus derechos y responsabilidades

Naturalmente, cuando usted utiliza los servicios LMCTG, tiene una expectativa de cómo va a ser tratado. Del mismo modo, al prestarle a usted los servicios, es importante para LMCTG poder contar con un nivel de cooperación de su parte, para que los servicios funcionen sin problemas y todos sean tratados de manera justa y equitativa. Viene a ser como "ayúdenos a nosotros para poder ayudarle a usted".

Las siguientes secciones definen las expectativas en ambos sentidos.

Forman parte de las políticas de LMCTG, y reflejan la Carta de Derechos y Responsabilidades para el Cuidado Comunitario desarrollada por el Gobierno de la Commonwealth. En algunos casos, reflejan la ley, como en relación con sus derechos de privacidad.

Son importantes, así que por favor tome el tiempo de leerlas.

Si en cualquier momento usted piensa que no lo están tratando de acuerdo a sus derechos, o si cree que se han pasado por alto algunos factores esenciales, por favor no dude en contactarse con nosotros.

¡Información!

El Transportes Comunitario de Leichhardt no discrimina por motivos comunes de discriminación como por raza, etnia, religión, género, orientación sexual o edad.

Derechos del pasajero

Usted puede esperar de LMCTG lo siguiente:

1. GENERAL

- a) ser tratado y aceptado como un individuo, y que sus preferencias individuales se respeten
- b) ser tratado con dignidad, respetando su privacidad
- c) recibir atención respetuosa de usted, su familia y hogar
- d) recibir atención sin la obligación de sentirse agradecido a los que le prestan la atención
- e) el uso pleno y eficaz de todos sus derechos humanos, legales y de consumidor, incluido el derecho a la libertad de expresión respecto a su atención
- f) ser tratado sin explotación, abuso, discriminación, acoso o negligencia

2. PARTICIPACIÓN

- a) participar en la identificación de la atención comunitaria más adecuada para sus necesidades
- b) elegir la atención y los servicios que mejor se adaptan a sus necesidades evaluadas, de la atención comunitaria que se le puede proporcionar y dentro de los límites de los recursos disponibles
- c) participar en la toma de decisiones que le afectan a usted
- d) contar con la participación de su representante en las decisiones relacionadas con su atención si usted no tienen la capacidad

3. ATENCIÓN Y SERVICIOS

- a) recibir atención y servicios fiables, coordinados, seguros y de calidad que sean apropiados para sus necesidades evaluadas
- b) recibir antes, o dentro de los 14 días después de haber comenzado a recibir la atención, un plan por escrito de la atención y los servicios que usted puede esperar recibir
- c) recibir atención y servicios como se describen en el plan y que tomen en cuenta su estilo de vida, otros arreglos de atención y sus preferencias culturales, lingüísticas y religiosas
- d) una revisión continua de la atención y los servicios que recibe (tanto periódicos como en respuesta a los cambios en sus circunstancias personales), y la modificación de la atención y los servicios necesarios

4. INFORMACIÓN PERSONAL

- a) la privacidad y confidencialidad de su información personal
- b) poder acceder a su información personal

5. COMUNICACIÓN

- a) recibir ayuda a comprender cualquier información que se le haya dado
- b) recibir una copia de la Carta de Derechos y Responsabilidades para el Cuidado Comunitario
- c) que se le haya ofrecido un acuerdo por escrito que incluya todos los asuntos acordados
- d) poder elegir una persona para que hable en su nombre para cualquier propósito

6. COMENTARIOS Y QUEJAS

- a) recibir información sobre cómo hacer comentarios y quejas sobre la atención y los servicios que usted recibe
- b) poder quejarse de la atención y los servicios que recibe, sin temor a perder la atención o quedarse en desventaja en cualquier otra forma
- c) que se le investiguen las quejas de manera justa y confidencial, y que se tomen los pasos apropiados para resolver cuestiones de interés

7. TARIFAS

- a) que sus tarifas se determinen de una manera que sea transparente, accesible y equitativa
- b) recibir facturas que sean claras y en un formato que sea comprensible
- c) que sus tarifas se revisen periódicamente y a petición cuando hayan cambios en sus circunstancias económicas
- d) que no se le niegue la atención y los servicios a causa de su incapacidad de pagar una tarifa por razones fuera de su control

Responsabilidades del pasajero

Se espera lo siguiente de usted:

1. GENERAL

- a) respetar los derechos del personal de LMCTG, los voluntarios, y otros pasajeros en relación con sus derechos humanos, legales y laborales, incluyendo el derecho a trabajar en un ambiente seguro.

Esto incluye:

- Utilizar equipos de seguridad como se lo indique el personal, incluidos los cinturones de seguridad.
- Pedirle al personal que le lleve las compras dentro de lo razonable y sus límites.

- b) tratar al personal de LMCTG, los voluntarios y otros pasajeros sin explotación, abuso, discriminación o acoso.

2. ATENCIÓN Y SERVICIOS

- a) cumplir con los términos del contrato escrito. Esto incluye:

- La aceptación de las condiciones y limitaciones de cualquier servicio que usted haya elegido.

- b) reconocer que sus necesidades pueden cambiar y negociar las modificaciones a la atención y al servicio cuando sus necesidades de atención cambien

- c) aceptar la responsabilidad de sus propias acciones y decisiones a pesar de que algunas acciones y decisiones puedan implicar un elemento de riesgo

3. COMUNICACIÓN

- a) dar la suficiente información para ayudar a LMCTG desarrollar, entregar y revisar un plan de atención. Esto incluye:

- Cooperar con el personal
- Comunicarse con el personal de la oficina acerca de sus necesidades, arreglos/ reservas de transporte, así como cualquier cambio en sus circunstancias o salud que puedan afectar a su servicio de transporte.
- Comunicarle claramente al personal el nivel de asistencia física que usted requiere.

- b) comunicarle a LMCTG y su personal cualquier problema con la atención y los servicios

4. ACCESO

- a) permitirle el acceso seguro y razonable al personal de LMCTG y los voluntarios en los horarios indicados en su plan de atención o como se haya acordado

- b) avisar con razonable anticipación si no necesita un servicio. Esto incluye:

- Avisar sobre una cancelación en la mayor brevedad posible para que el proyecto pueda asignar su transporte a otros pasajeros.

5. TARIFA

- a) pagar cualquier tarifa que se especifique en el acuerdo o negociar un acuerdo alternativo con LMCTG si se produce algún cambio en sus circunstancias económicas

- b) proporcionar la información suficiente para que LMCTG determine el nivel de tarifa apropiado.

Acerca de los cuidadores

Un cuidador es alguien que cuida de usted. Puede ser un familiar, un vecino o un amigo.

Es importante que LMCTG sepa si usted tiene un cuidador, para que podamos contactarlo si es necesario, y asegurar que nuestros servicios cumplen con sus expectativas, así como las del cuidador.

Algunas cosas importantes:

- Su cuidador debe registrar con nosotros, para que tengamos sus datos. Este es un proceso rápido y fácil, con sólo unas cuantas preguntas.
- Los cuidadores están invitados a viajar con usted, siempre y cuando se les pueda recoger en la casa de usted, o en el camino.
- Los cuidadores viajan gratis cuando viajen con usted.
- Los cuidadores a veces tienen derecho a recibir servicios ellos mismos.

Sobre los defensores

Un defensor es una persona a la cual usted le ha dado autoridad para que represente sus intereses. Puede utilizar cualquier defensor independiente que desee para negociar en su nombre. Este puede ser un familiar, un amigo o un servicio de defensoría. Si usted no conoce a nadie, la oficina puede ayudarlo a encontrar un servicio de defensoría. Un miembro del personal de transporte comunitario también puede actuar en su nombre si así lo desea.

Es importante para nosotros saber que alguien posee el derecho de hablar en su nombre. Si desea utilizar una persona o un miembro del personal como defensor, o si desea cambiar su defensor designado, nos lo debe informar.

La mejor manera de hacerlo es por escrito, pero si usted prefiere otro método, por favor llame a la oficina y buscaremos otro método.

Reevaluación

De vez en cuando la oficina, o un representante de LMCTG, puede ponerse en contacto con usted y realizar una reevaluación (en un momento adecuado para usted).

Una reevaluación es simplemente para comprobar que tenemos información actualizada acerca de usted, y que cualquier factor pertinente está registrado. Al igual que su evaluación original, es para asegurarnos de tener la información correcta para poder servirle mejor. El miembro del personal también verificará que los servicios aún están cumpliendo sus necesidades, y le aconsejará sobre cualquier servicio que usted no conoce y que podría ser útil.

Algunos consejos del servicio...

Transporte flexible

Antes de reservar, por favor pregúntele a la recepcionista en su destino cuánto tiempo tomará la visita. Necesitará esa información cuando nos llame.

Los destinos de transporte flexibles son a menudo lejos de la base de LMCTG. Con el fin de determinar si el conductor puede realizar otros trabajos durante el tiempo que usted estará en su destino, necesitamos una estimación del tiempo que usted estará en su destino.

Sólo puedo conseguir una cita...

Los médicos y los hospitales pueden ser muy flexibles al hacer las citas si saben que usted está utilizando transporte comunitario.

Si los servicios de LMCTG están reservados para la hora de su cita, por favor dígaselo a la recepcionista del médico/hospital y pregúntele si la fecha/hora se puede cambiar. Si sigue experimentando dificultades, nuestra oficina puede ayudar a realizar la cita en su nombre.

Desvíos

Todos nuestros conductores están comprometidos a seguir un horario diario, es decir que deben estar en ciertos lugares en determinados momentos para que podamos transportar el mayor número posible de personas cada día. Obviamente, con el transporte a las citas, es muy importante que el conductor siga el horario.

Por esa razón, a los conductores no se les permite desviarse de su horario, pues pueden llegar tarde a la próxima recogida.

Si usted sabe de antemano que tiene que ir a dos lugares, avísele a la oficina y haremos lo posible para tomar eso en cuenta.

Si su médico le da una receta urgente, por favor pregúntele al médico si su farmacia puede enviar el medicamento a su domicilio. Muchas farmacias lo hacen.

Retroalimentación

La retroalimentación de los pasajeros es importante para garantizar que los servicios sigan satisfaciendo las necesidades de los pasajeros y para la planificación de servicios adecuados.

La retroalimentación no se limita a presentar una queja. Tal vez desee sugerir una extensión del servicio a un nuevo destino, o sugerir diferentes horas, o indicar que usted no entiende algún aspecto del servicio.

Puede proporcionarnos sus comentarios de cualquier manera que desee, pero es preferible ponerse en contacto con la oficina directamente, o escribirnos, tal vez prefiera hacerlo por correo electrónico.

Formular una queja

Una importante fuente de retroalimentación son las quejas de los pasajeros. ¡Si no sabemos que algo se ha averiado, no podemos arreglarlo!

¡Información!

Le invitamos a presentar una queja de cualquier manera que usted desee. Eso depende de usted.

Procedimiento de quejas sugerido

Si usted no está satisfecho con cualquier aspecto del servicio proporcionado y desea presentar una queja, le sugerimos que siga los siguientes pasos.

1 Si usted se siente cómodo haciéndolo, primero comuníquese su queja al miembro del personal o pasajero implicado.

2 Si no está satisfecho con el resultado del primer paso, o no se siente cómodo tratando el tema con la persona implicada, deberá comunicarse con el Gerente de Transporte Comunitario.

3 Si el asunto aún no se resuelve de manera satisfactoria, deberá plantearle el asunto a un miembro del Comité Directivo de Transporte Comunitario. La oficina lo puede poner en contacto.

4 Si después de acercarse a los mencionados anteriormente, el asunto aún no se resuelve, es posible que desee presentar la queja al organismo que financia el transporte comunitario en NSW.

Llame al (02) 8836 3189 o escriba a:

The Manager
Community Transport
Transport for NSW
Locked Bag 5085
Parramatta 2124

5 Usted será informado sobre el resultado de su queja y se le pedirá su opinión sobre el procedimiento de quejas.

¡Consejo!

Es posible que usted desee utilizar un defensor para que negocie en su nombre. Lo puede hacer en cualquier momento.

¡Importante!

Cualquier queja que usted haga no afectará ningún servicio que recibe actualmente o solicite en el futuro.

LMCTG deberá responderle dentro de los 14 días.

Usar el ombudsman

La Oficina del Ombudsman de NSW cuenta con una excelente guía en línea sobre cómo presentar una queja, así como un formulario de queja en línea.

www.ombo.nsw.gov.au/

También puede llamar de lunes a viernes, de 9am a 5pm, en 9286 1000

Descontinuar un servicio

LMCTG espera ofrecer servicios de calidad que satisfagan sus necesidades, y que sean de la calidad que se indica en las páginas anteriores.

Sin embargo, es importante saber acerca de lo que debe suceder si usted decide dejar de utilizar nuestros servicios, o las circunstancias en que LMCTG podría discontinuar la prestación de servicios que recibe.

La siguiente es la política de LMCTG:

La decisión de discontinuar un servicio puede ser tomada por usted o LMCTG.

Usted puede decidir discontinuar un servicio porque tal vez han cambiado algo y el servicio tal vez ya no sea apropiado o puede que usted ya no esté lo suficientemente satisfecho con el servicio como para seguir utilizándolo.

Si usted deja un servicio debido a su insatisfacción o debido a una controversia, LMCTG deberá asegurar de que:

- usted conoce sus derechos y responsabilidades;
- se le recuerde el proceso de quejas;
- se le recuerde que tiene derecho a un defensor y que se le proporcione información sobre los organismos que prestan servicios de defensoría;
- el personal trate la situación de una manera sensible, y que como resultado del asunto, no se vea comprometido su acceso justo y razonable a los demás servicios

LMCTG podrá retirar un servicio por una de las siguientes razones:

- porque el servicio deja de funcionar;
- usted ya no tiene derecho a recibir el servicio;
- usted, en la opinión de LMCTG, ya no requiere el servicio;
- para el servicio su comportamiento se ha vuelto demasiado difícil de manejar;
- sus necesidades de atención exceden la capacidad del servicio para satisfacerlas;
- LMCTG decide que otro cliente debería tener prioridad de acceso al servicio en cuestión; o
- hay preocupaciones acerca de la salud o seguridad de usted, del personal de LMCTG u otros clientes



Sobre LMCTG

Los servicios los organiza y gestiona el Grupo de Transporte Comunitario de Leichhardt Marrickville Inc., (LMCTG, por sus siglas en inglés) una organización basada en la comunidad, y son servicios comunitarios sin fines de lucro. El proyecto es administrado de forma independiente por y para la comunidad.

LMCTG fue fundado en 1978 y ha prestado servicios de forma continua desde 1983. Ofrece servicios en los municipios de Marrickville y Leichhardt.

LMCTG es financiado en parte por el Programa de Transporte Comunitario de NSW (CTP, por sus siglas en inglés), y el Programa de Atención a Domicilio y Comunitaria (HACC, por sus siglas en inglés).

HACC es financiado conjuntamente por los Gobiernos de Nueva Gales del Sur y de la Commonwealth. El Departamento de Transporte de NSW administra los fondos de transporte de HACC en nombre de Atención para Mayores, Discapacitados y a Domicilio (ADHC, por sus siglas en inglés).